ΕΚΔΔ-ΙΝΕΠ

Διοίκηση Συγκρούσεων & Διαχείριση Κρίσεων στο χώρο της Υγείας



Δρ Χρήστος Ακρίβος

2010

Αποτελεσματική Διοίκηση Συγκρούσεων





Λειτουργική Σύγκρουση και Δυσλειτουργική Σύγκρουση

- *Λειτουργική Σύγκρουση* συνεισφέρει στην επίτευξη των στόχων της ομάδας αλλά και του οργανισμού. Η λειτουργική σύγκρουση πρέπει να αναπτύσσεται και να ενθαρρύνεται.
- *Δυσλειτουργική Σύγκρουση εμποδίζει την οργάνωση στην επίτευξη των στόχων της. Η δυσλειτουργική σύγκρουση πρέπει να ελαττώνεται και να εξαλείφεται.*

Οργανωσιακή Σύγκρουση

- Η ασυμφωνία που προκύπτει όταν οι στόχοι, τα ενδιαφέροντα ή οι αξίες διαφορετικών ατόμων ή ομάδων δεν βρίσκονται σε αρμονία μεταξύ τους και τα άτομα αυτά εμποδίζουν ή καταστρέφουν τις προσπάθειες των άλλων για την επίτευξη των δικών τους στόχων.

Οργανωσιακή Σύγκρουση

- Η σύγκρουση είναι αναπόφευκτη με δεδομένο το μεγάλο εύρος των στόχων που υπάρχει μεταξύ των διαφορετικών κοινωνικών εταίρων μιας οργάνωσης.
  - Έλλειψη συγκρούσεων σημαίνει ότι η διοίκηση δίνει έμφαση στη συμμόρφωση και καταπνίγει την καινοτομία.
  - Η σύγκρουση συμβάλλει στην αποδοτικότητα μιας οργάνωσης, αλλά όταν ξεπερνά κάποια όρια ωθεί τους μάνατζερ να ξοδεύουν πολύ χρόνο για την επίτευξη ατομικών τους στόχων.

Κατηγορίες συγκρούσεων

- Διαπροσωπικές Συγκρούσεις
  - Συγκρούσεις ανάμεσα σε μεμονωμένα άτομα λόγω διαφορετικών στόχων και αξιών.
  - Εσω-ομαδικές συγκρούσεις
    - Συγκρούσεις μέσα σε ένα τμήμα ή ομάδα του.
  - Δια-ομαδικές συγκρούσεις
    - Συγκρούσεις μεταξύ δύο ή περισσοτέρων τμημάτων ή ομάδων.
    - Οι μάνατζερ παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επίλυση.
  - Δια-οργανωσιακές συγκρούσεις.
    - Συγκρούσεις που αναφύονται μεταξύ διαφορετικών οργανισμών.

Η φύση της σύγκρουσης μπορεί να αλλάζει

- Η σύγκρουση που είναι λειτουργική για μία ομάδα ή έναν οργανισμό μπορεί να μην είναι λειτουργική για μία άλλη ομάδα ή έναν άλλο οργανισμό.
- Μπορεί επίσης η φύση των προϋποθέσεων για τη δημιουργία μιας σύγκρουσης, για μια ομάδα ή έναν οργανισμό, να μεταβάλλεται με το χρόνο.

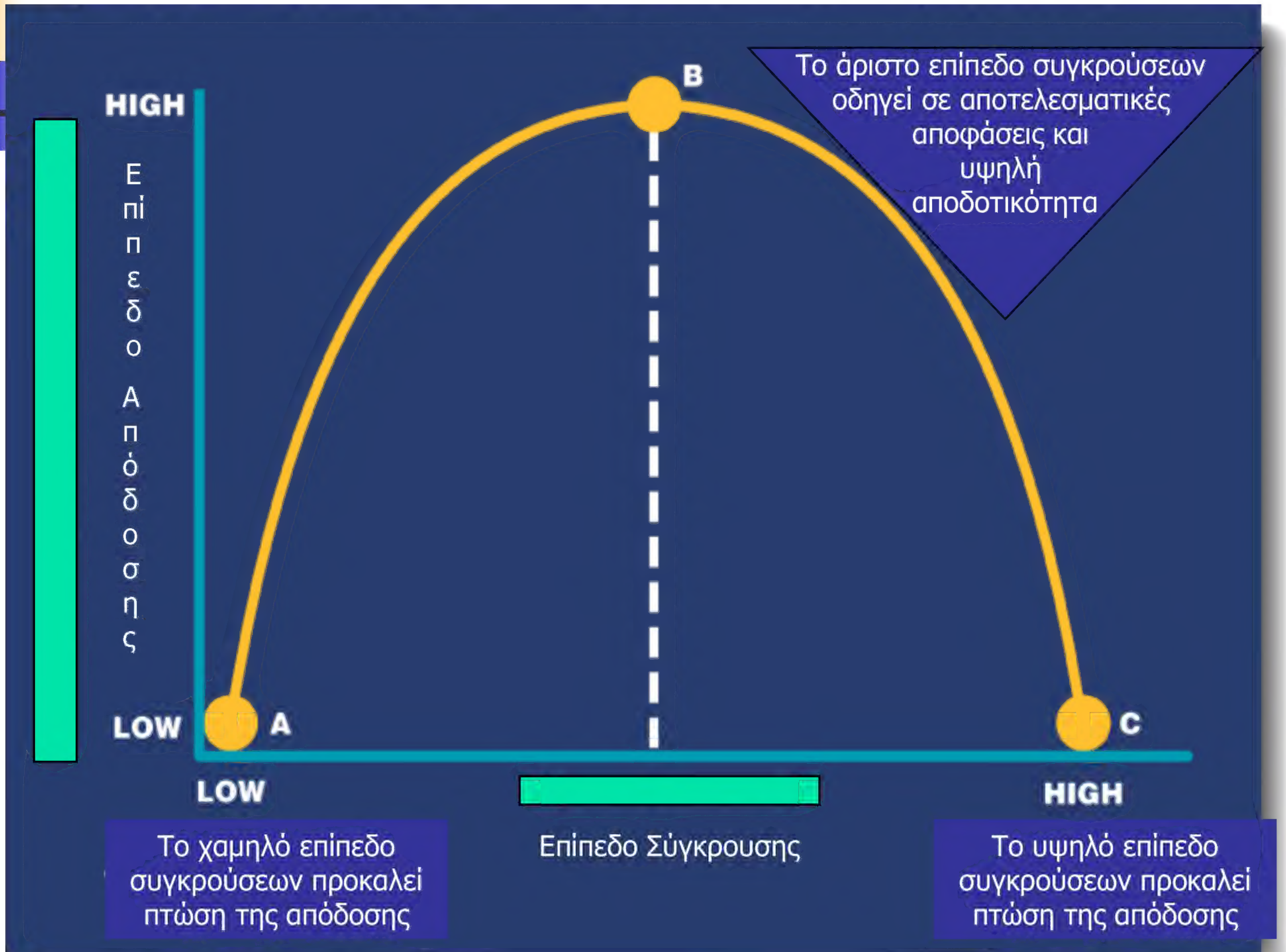
Φιλοσοφίες για τη διαχείριση των συγκρούσεων

- *Παραδοσιακή φιλοσοφία*: Όλες οι συγκρούσεις είναι αρνητικές και δυνητικά καταστρεπτικές για έναν οργανισμό. Η σύγκρουση πρέπει να εξαλείφεται.
- *Συμπεριφορική φιλοσοφία*: Η σύγκρουση είναι αναπόφευκτη στους οργανισμούς και πρέπει να την αποδέχονται ως ένα απόλυτα φυσιολογικό στοιχείο της ζωής ενός οργανισμού.

Φιλοσοφίες για τη διαχείριση των συγκρούσεων

- *Διαδραστική φιλοσοφία*:
  - Η σύγκρουση αποτελεί προϋπόθεση για την επιβίωση ενός οργανισμού.
  - Η σύγκρουση δεν θα πρέπει απλά να γίνεται αποδεκτή αλλά και να ενθαρρύνεται μέσα σε έναν οργανισμό.
  - Η αποτελεσματική διοίκηση των συγκρούσεων συμπεριλαμβάνει εξίσου την ανάπτυξη αλλά και τον περιορισμό των συγκρούσεων.
  - Η διοίκηση των συγκρούσεων αποτελεί μια πολύ σημαντική υπευθυνότητα κάθε μάνατζερ.

Οι επιπτώσεις της σύγκρουσης στην αποτελεσματικότητα του οργανισμού.



Αποτελέσματα των συγκρούσεων

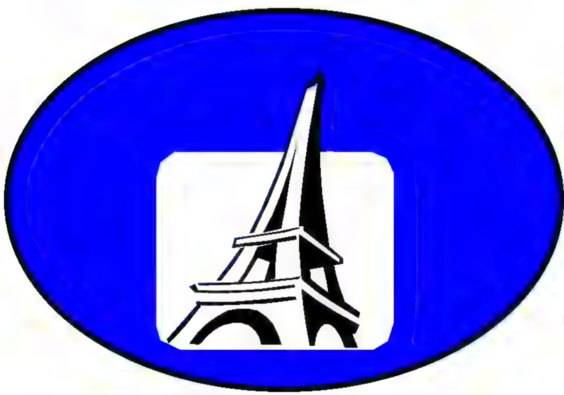
- Θετικά αποτελέσματα
  - Υψηλής ποιότητας αποφάσεις
  - Δημιουργικότητα
  - Συνοχή
  - Στροφή της προσοχής στα προβλήματα
  - Ενδιαφέρον για τις νέες ιδέες και προσεγγίσεις
  - Βελτίωση της καταγραφής της απόδοσης

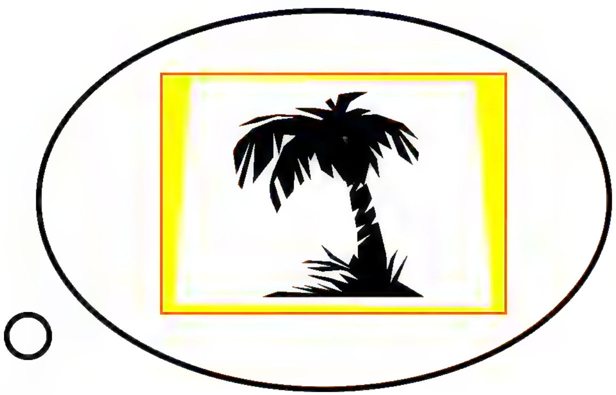
Αποτελέσματα των συγκρούσεων

- Αρνητικά αποτελέσματα
  - Αρνητικά συναισθήματα
  - Κακή επικοινωνία
  - Μειωμένη συνεργασία
  - Μετάβαση από τη δημοκρατική στην αυταρχική ηγεσία
  - Αρνητικά στερεότυπα
  - Μείωση της ικανότητας αντίληψης των προθέσεων των άλλων

Πηγές συγκρούσεων

Αποκλίνοντες
Στόχοι

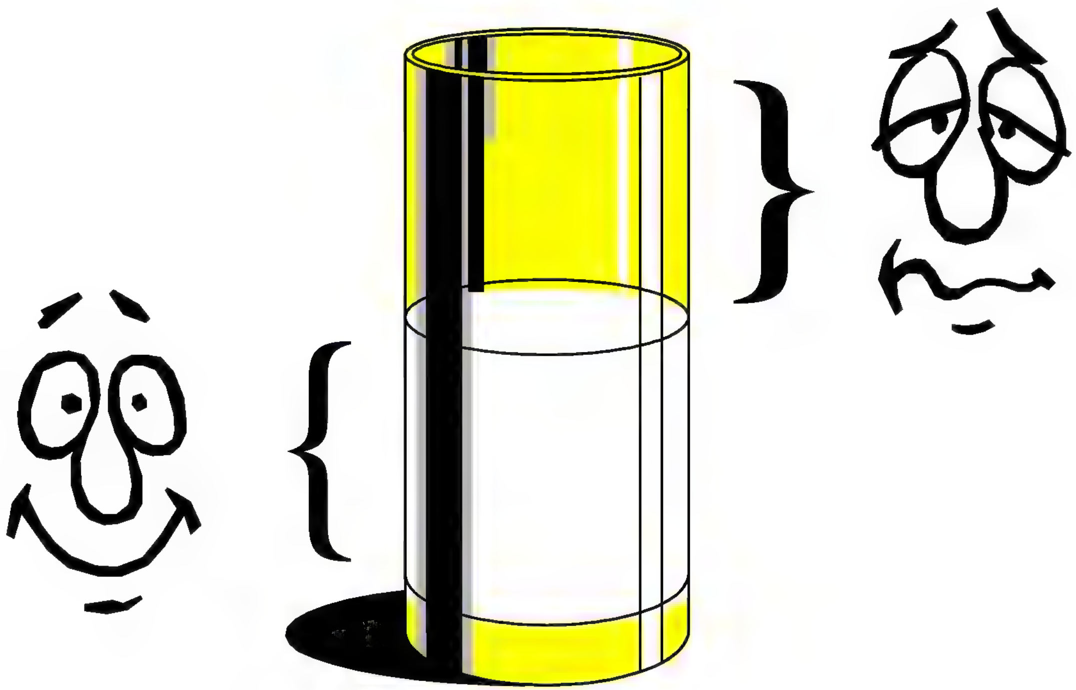




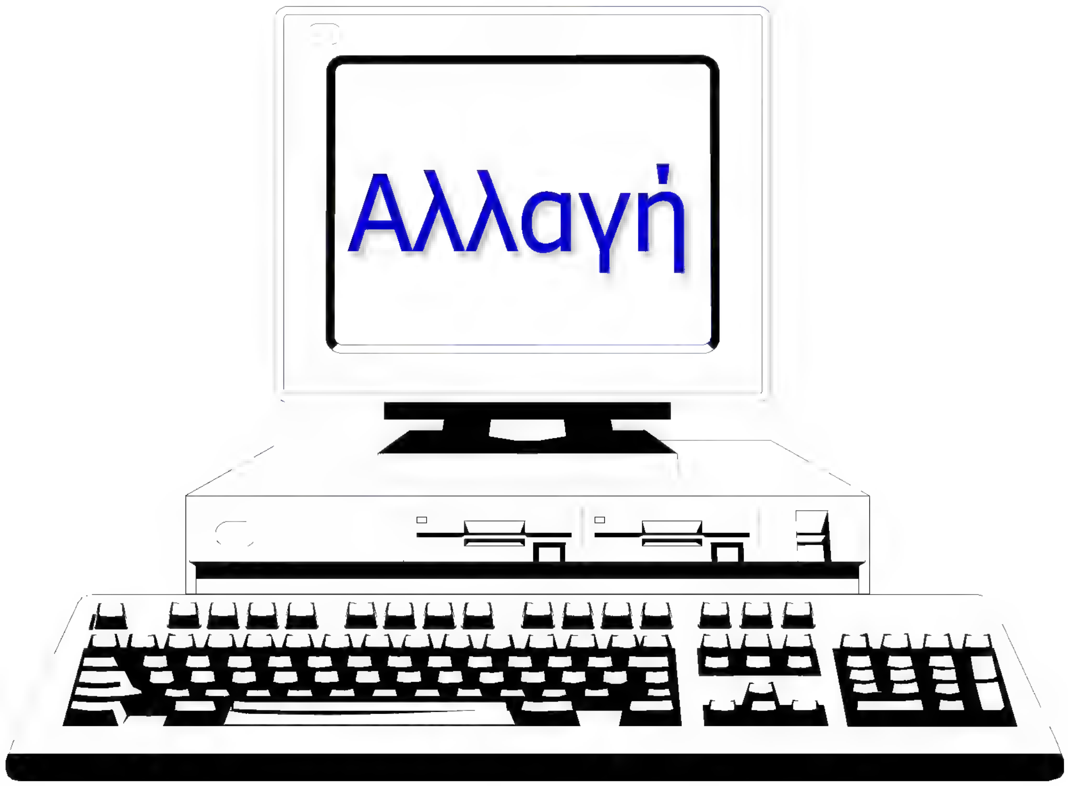


Πηγές συγκρούσεων

Αντιληπτικές Διαφορές

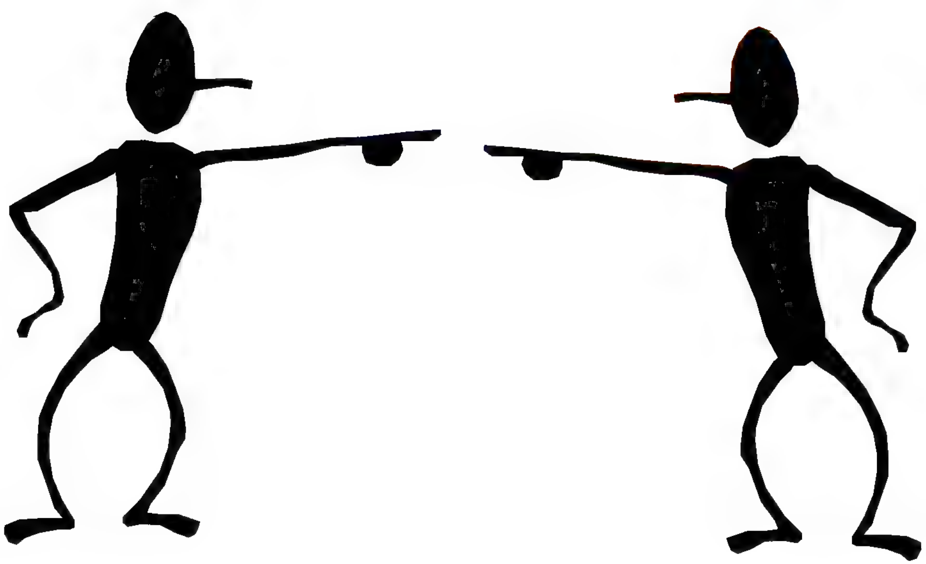


Πηγές συγκρούσεων



Πηγές συγκρούσεων

Προσωπικές Συμπάθειες…





Πηγές συγκρούσεων



Πηγές συγκρούσεων

- Προσωπικές Διαφορές
- Προβλήματα-λάθη στην πληροφόρηση
- Ασυμβατότητα ρόλων
- Περιβαλλοντικό άγχος
  - Σπανιότητα
  - Αβεβαιότητα

Επιλύοντας μία σύγκρουση

- Ποιες είναι οι πιο συχνές αιτίες συγκρούσεων στο νοσοκομείο σας?

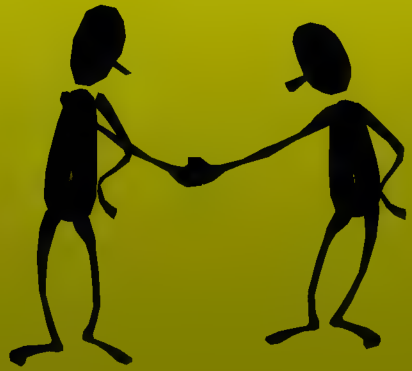
- Τι τρόπους επιλέγετε για την επίλυσή τους κατά περίπτωση?

Πως χειρίζεσαι μία σύγκρουση











Τύποι Διοίκησης Συγκρούσεων



Επιβολή

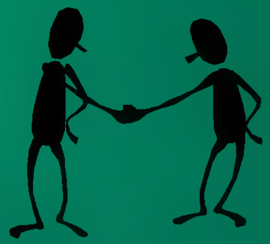
Υποχωρητικότητα





Αποφυγή

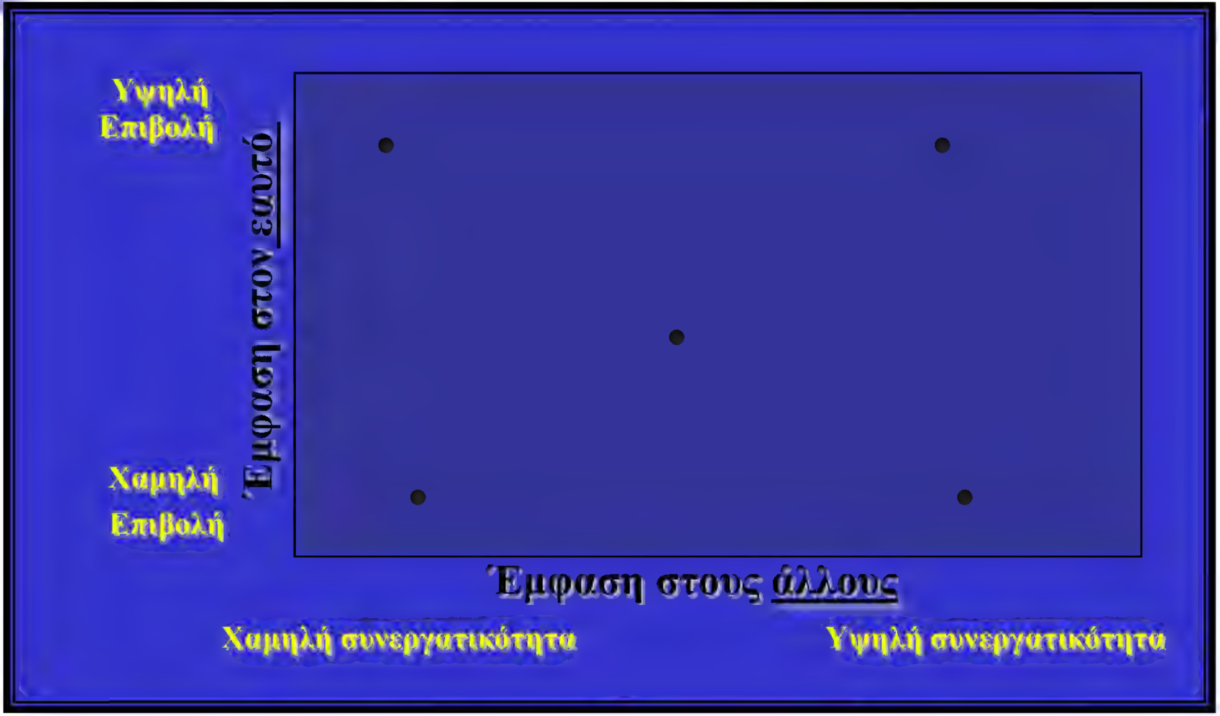
Συμβιβασμός





Συνεργατικότητα

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Αυταρχικότητα





ΣΤΟΧΟΙ ↑

ΣΧΕΣΕΙΣ ↓

ΕΠΙΘΕΤΙΚΟΤΗΤΑ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Κατάλληλη όταν…

- Χρειάζονται γρήγορες, αποφασιστικές ενέργειες που είναι ζωτικής σημασίας (π.χ. κατάσταση ανάγκης)
- Μη δημοφιλείς ενέργειες που αφορούν σημαντικά θέματα πρέπει να πραγματοποιηθούν (π.χ. περικοπές, επιβολή κανόνων συμπεριφοράς, ποινές)
- Ξέρεις σίγουρα ότι είναι προς όφελος του οργανισμού και ο χρόνος είναι κρίσιμος παράγοντας
- Οι άνθρωποι θα επωφεληθούν σε βάρος σου αν ακολουθήσεις μία αλλά μη επιβλητική συμπεριφορά.

Υποχωρητικότητα

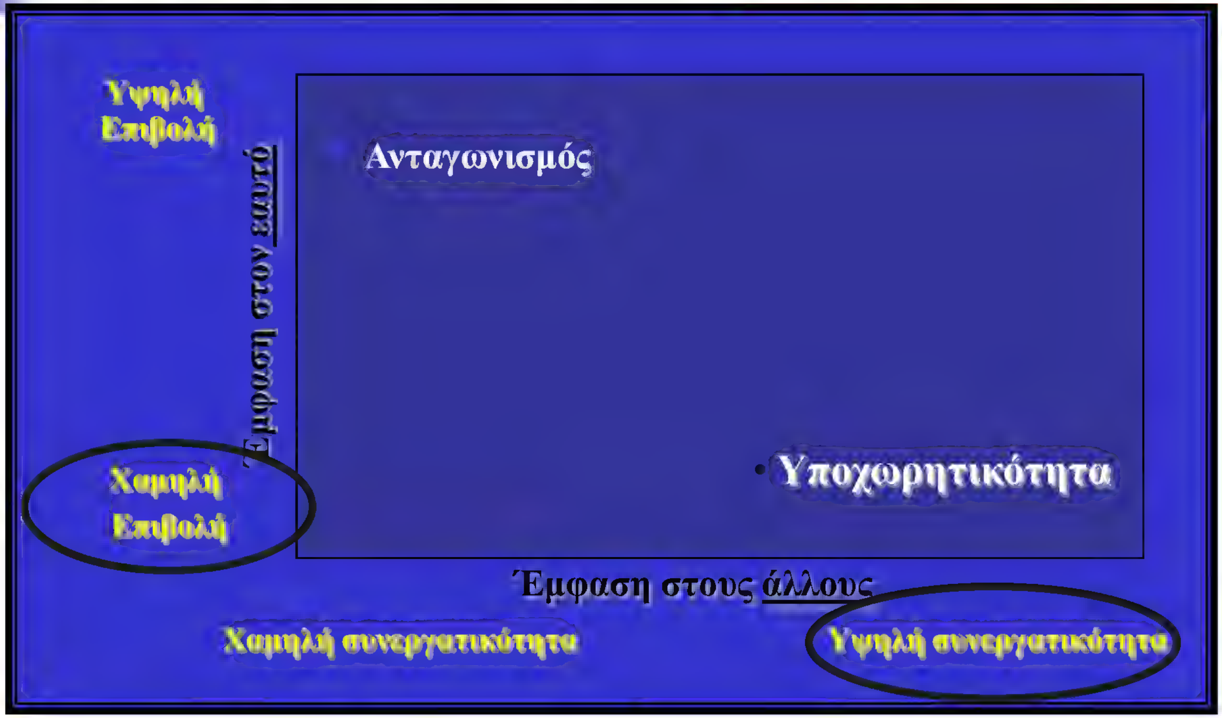




ΣΧΕΣΕΙΣ ↑

ΣΤΟΧΟΙ ↓

ΥΠΟΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Κατάλληλη όταν…

- Ανακαλύπτεις ότι έσφαλες
- Αναμένεις να ακουστούν καλύτερες απόψεις επί του θέματος
- Επιθυμείς να μάθεις
- Θέλεις να δείξεις ότι είσαι μετρημένος
- Τα θέματα είναι πιο σημαντικά για τους άλλους σε σχέση με σένα

Κατάλληλη όταν...

- Επιθυμείς να ικανοποιήσεις τους άλλους
- Χρειάζεται να διατηρήσεις τη συνεργασία
- Είναι επιθυμητό να χτίσεις σε κοινωνική αναγνώριση ώστε να την αξιοποιήσεις αργότερα
- Υπερτερείς και χάνεις (ελαχιστοποίησε τη ζημία)
- Είναι επιθυμητό να αφήνεις τους άλλους να μαθαίνουν από τα λάθη τους

Αποφυγή

ΣΤΟΧΟΙ

ΣΧΕΣΕΙΣ





ΑΠΟΦΥΓΗ



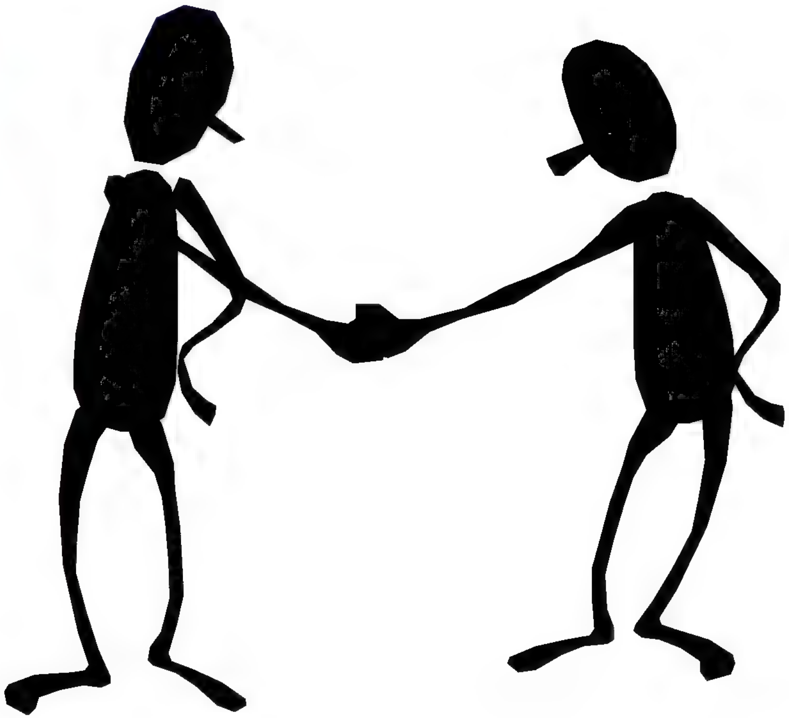
Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

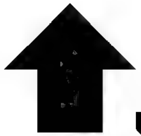
Κατάλληλη όταν...

- Ένα ζήτημα είναι επουσιώδες και άλλα πιο σημαντικά ζητήματα επείγουν
- Διαβλέπεις ότι δεν υπάρχει πιθανότητα να τακτοποιηθεί κάποιο από τα ζητήματά σου
- Η πιθανότητα μιας ρήξης μπορεί να αντισταθμίσει τα θετικά οφέλη της επίλυσης της σύγκρουσης
- Οι άνθρωποι πρέπει να ηρεμήσουν ώστε να δουν τα πράγματα με καλύτερες προοπτικές
- Η συγκέντρωση πληροφοριών παραγκωνίζει τη βούληση για άμεση απόφαση
- Άλλοι μπορούν να λύσουν τη σύγκρουση περισσότερο αποτελεσματικά
- Τα θέματα φαίνεται να είναι εφαπτόμενα ή ανάλογο με άλλα ζητήματα

Συμβιβασμός






ΣΤΟΧΟΙ


ΣΧΕΣΕΙΣ

ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Κατάλληλος όταν…

- Οι στόχοι είναι σημαντικοί αλλά δεν αξίζουν την δοκιμασία ή την πιθανότητα ρήξης περισσότερο σταθερών μεθόδων
- Αντίπαλοι με ίση εξουσία είναι δεσμευμένοι στην εξεύρεση κοινών επίλεκτων στόχων
- Είναι επιθυμητό να επιτευχθεί προσωρινή τακτοποίηση πολύπλοκων ζητημάτων
- Η πίεση χρόνου κάνει αναγκαία την αναζήτηση μιας πρόσφορης λύσης
- Η συνεργατικότητητα και η επιβολή είναι απρόσφορη

Συνεργατικότητα





ΣΤΟΧΟΙ ↑

ΣΧΕΣΕΙΣ ↑

ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟΤΗΤΑ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Κατάλληλη όταν…

- Μια ολοκληρωμένη λύση πρέπει να βρεθεί με δεδομένο ότι θεωρείται πολύ σημαντικό να συναποδεχθούν τη λύση τα δύο *αντίπαλα* μέρη
- Ο στόχος σου είναι να μάθεις
- Η διορατικότητα ανθρώπων με διαφορετικές δυναμικές μπορεί να εξεταστεί από κοινού.
- Μπορεί να επιτευχθεί δέσμευση συμπεριλαμβάνοντας τις ανησυχίες των μερών σε μία συναινετική πολιτική
- Είναι επιθυμητό να εργαστούμε μέσω συναισθημάτων που έχουν παρεισδύσει σε μία σχέση εργασίας

Τρόποι διαχείρισης συγκρούσεων

Προσέγγιση	Στόχος	Η δική σου θέση	Λογική στήριξης	Πιθανά αποτελέσματα
Επιβολή	Κάντο όπως εσύ θες	"Ξέρω ποιο είναι το σωστό. Μην αμφισβητείς την κρίση μου ή την εξουσία που έχω."	Είναι καλύτερο να ρισκάρεις, έστω προκαλώντας μερικά σκληρά συναισθήματα, από το να εγκαταλείψεις μία θέση-στάση στην οποία έχεις προσωπικά δεσμευτεί.	Αισθάνεσαι δικαιωμένος, αλλά το αντίπαλο μέρος αισθάνεται ηττημένο και πιθανώς εξευτελισμένο.
Αποφυγή	Αποφεύγεις να αντιμετωπίσεις τη σύγκρουση.	"Είμαι ουδέτερος πάνω στο θέμα που προέκυψε. Άσε να το σκεφτώ λιγάκι."	Οι διαφωνίες περιέχουν από τη φύση τους το κακό γιατί προκαλούν εντάσεις.	Τα διαπροσωπικά προβλήματα δεν επιλύονται, και προκαλείται μακροχρόνια απογοήτευση που εκδηλώνεται με ποικίλους τρόπους.
Υποχώρηση	Μην αναστατώνεις το άλλο πρόσωπο	"Πως μπορώ να σε βοηθήσω να αισθανθείς καλύτερα για το θέμα που προέκυψε? Η δική μου θέση δεν είναι τόσο σημαντική που να αξίζει να μας κάνει να στενοχωρηθούμε."	Η διατήρηση αρμονικών σχέσεων πρέπει να είναι η πρώτη μας προτεραιότητα.	Το άλλο πρόσωπο είναι πιθανόν να σε εκμεταλλευτεί.

Τρόποι διαχείρισης συγκρούσεων

Προσέγγιση	Στόχος	Η δική σου θέση	Λογική στήριξης	Πιθανά αποτελέσματα
Συμβιβασμός	Η επίτευξη μιας συμφωνίας γρήγορα.	"Ας αναζητήσουμε μια αμοιβαία αποδεκτή λύση"	Οι παρατεινόμενες συγκρούσεις αποσπούν τα άτομα από το έργο τους και γεννούν πικρά συναισθήματα.	Οι συμμετέχοντες αναζητούν μια τελέσφορη λύση παρά μία αποτελεσματική λύση.
Συνεργατικότητα	Λύσε το πρόβλημα μαζί με τον άλλον.	"Αυτή είναι η θέση μου. Ποια είναι ή δική σου? Δεσμεύομαι να βρω την καλύτερη εφικτή λύση."	Οι θέσεις και των δύο μερών είναι ίσης σημαντικότητας (αν και συχνά όχι ίσης αξίας). Η έμφαση στην ισότητα πρέπει να επιδράσει στην ποιότητα της εκροής και στη δικαιοσύνη κατά τη λήψη αποφάσεων.	Οι συμμετέχοντες καταλήγουν σε μία αποτελεσματική λύση.

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΗΣΗ



Source: Thomas, K.W. "Conflict and Conflict Management," In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. M.D. Dunnette. Chicago: Rand McNally, 1976.

Ι Ν Ε Π





Διαχείριση Κρίσεων στο χώρο της Υγείας

Τι σημαίνει γενικά κρίση?

- ΤΟ «ΣΠΙΤΙ» ΜΟΥ ΕΔΩ Η ΕΚΕΙ?
- ΦΥΣΙΚΗ Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ
- ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΝΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΤΟΜΑ
- ΘΑΝΑΤΟΣ Η ΣΟΒΑΡΗ ΑΣΘΕΝΕΙΑ
- ΦΥΣΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ
- ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΤΑΡΑΧΗ
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
- ΜΕ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ






Βασικοί λόγοι πρόκλησης Κρίσεων



Τυποποίηση Κρίσεων

- **Μικρής σημασίας (Minor Emergency)**
- **Μεγάλης έκτασης (Major Emergency)**
- **Καταστροφή (Disaster)**

Κλίμακα Κρίσεων

Green-Blue-Yellow-Orange-Red

Στατιστικά στο χώρο της Ψυχικής Υγείας

- Τα ποσοστά βίας στο χώρο της ψυχικής υγείας αυξάνονται (Decaire et al., 2006; Almvik, Woods & Rasmussen, 2000).
- > 90% των φυσιοθεραπευτών και νοσηλευτών έχουν γίνει αντικείμενο επιθέσεων
- Υψηλότερο κατά τις πρώτες μέρες της νοσηλείας
- Το βρίσιμο του προσωπικού υγείας αποτελεί ένα σημαντικό ποσοστό βίας
- Η βία κατευθύνεται στο νοσηλευτικό και διοικητικό προσωπικό αλλά και προς τους επισκέπτες (Brasic & Ainsworth, 2007).
- Οι βίαιες επιθέσεις γίνονται στο σαλόνι και το διάδρομο ιδιαίτερα το σ/κ τη νύχτα (Brasic & Ainsworth, 2007)

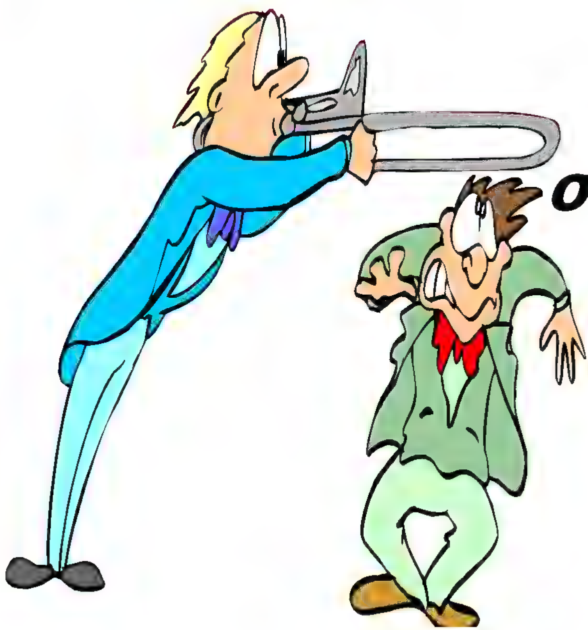
ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΓΕΙΑ

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΑΛΟΥΝ ΚΡΙΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τι ενοχλεί περισσότερο τους Πολίτες/Ασθενείς/Συνοδούς?



Τι από τα παρακάτω θα σας ενοχλούσε περισσότερο ως εξυπηρετούμενο πολίτη?



21% - ***Εμπλοκή σε συζήτηση με συνάδελφό του κατά την εξυπηρέτησή μου***

19% - ***Να με αγνοήσει***

16% - ***Να μιλά στο τηλέφωνο παρά να φροντίζει τον πολίτη***

14% - ***Να εξυπηρετεί έναν άλλο πολίτη πρώτα***

13% - ***Να μου πει τι χρειάζομαι αλλά να μην μου εξηγεί πως θα το βρω***

Χειρισμός αντιρρήσεων

Χειρισμός Αντιρρήσεων

- Δες την αντίρρηση ως αίτημα για πληροφορία
- Πρόβλεψε συγκεκριμένες αντιρρήσεις
- Χρησιμοποίησε την αντίρρηση για το κλείσιμο

Παράπονα

Τί είναι τα παράπονα?

Πηγές Παραπόνων

Οφέλη από το χειρισμό παραπόνων

Κίνδυνοι από το χειρισμό παραπόνων

Πότε προκύπτουν?



- Όταν:
  - Μία υπηρεσία υγείας είναι ελαττωματική και δεν ανταποκρίνεται στις υποσχέσεις μας
  - Μια υπηρεσία υγείας δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πολίτη

Ο πολίτης δεν έχει πάντα δίκαιο αλλά ...

- Ο πολίτης είναι πάντα ο πελάτης και αυτό απλά σημαίνει ότι λύνοντας το πρόβλημα είναι πιο σημαντικό από το ποιος έχει δίκαιο.
- Αν μπορείς να λύσεις τα προβλήματά του, χωρίς να κατηγορείς τον εαυτό σου ή τους άλλους, θα μειώσεις το άγχος, όλοι θα αισθανθούν καλύτερα και θα είσαι στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη.



Τύποι δύσκολου πολίτη

- Θυμωμένος
- Αντιπαθής / Άσεμνος
- Απαιτητικός
- Επικριτικός
- Μιλά ασταμάτητα
- Αναποφάσιστος



✓Αλλόκοτος
✓Παράδοξος
✓Σαρκαστικός
✓Τοξικός
✓Πονηρός/ Κατεργάρης
✓Χωρίς Επιχειρήματα

Γιατί είναι δύσκολος

- Συχνά εκφράζει μια ανάγκη, αλλά επιλέγει έναν ακατάλληλο και αγενή τρόπο να επικοινωνήσει αυτήν την ανάγκη

- Είναι δύσκολος για δικούς του λόγους, όχι επειδή είσαι εσύ

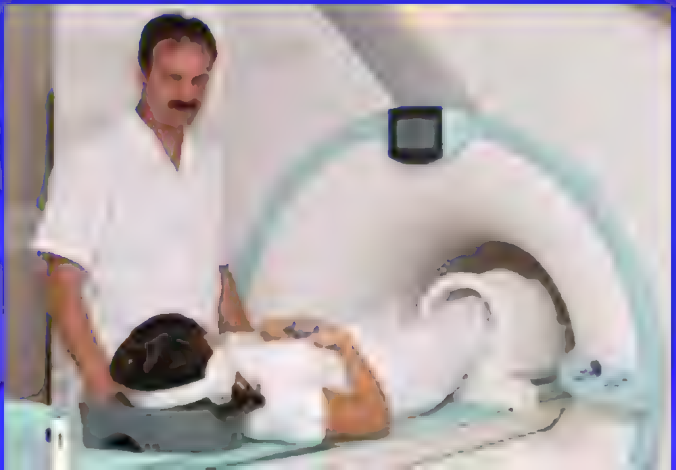
Συνήθεις λόγοι να είναι δύσκολος

- κούραση
- απογοήτευση
- σύγχυση
- υπερθέρμανση
- αμυντική συμπεριφορά (ego)

- έλλειψη εξοικείωσης / αισθάνεται άσχημα
- υπό την επήρεια αλκοόλ / ναρκωτικά/
- δεν καταλαβαίνει
- σε κακή διάθεση
- βιαστικός
- άλλοι λόγοι..?

Τα πιο συχνά παράπονα

- Λάθος πληροφορία
- Φτωχή εξυπηρέτηση
- Απαράδεκτη υποδοχή – φιλοξενία
- Υπερβολικές χρεώσεις.



Συχνές απογοητεύσεις



- Οι άλλοι σε κατηγορούν για προβλήματα για τα οποία εσύ δεν έχεις τον έλεγχο
- Οι πιέσεις της τελευταίας στιγμής
- Οι προϊστάμενοι δεν κατανοούν την εργασία σου
- Δεν έχεις την κατάλληλη πληροφορία και τα υλικά να κάνεις σωστά τη δουλειά σου
- Οι άνθρωποι αλλάζουν γνώμη

Οι δοξασίες είναι ένα εμπόδιο στην επίλυση προβλημάτων

Πως μπορώ να αντιμετωπίσω αυτούς τους δύσκολους ανθρώπους

- Προσέγγισε τους επαγγελματικά και όχι προσωπικά.
- Παίρνοντας το προσωπικά μπορεί να πληγώσεις τον εαυτό σου και τους άλλους.
- Παίρνοντας την υπόθεση επαγγελματικά ξεπληρώνεις με τον καλύτερο τρόπο όλους.

Θυμήσου!!!

- Αυτή είναι η δουλειά μου και θα την κάνω επαγγελματικά.
- Αν δεν υπήρχαν αυτοί εγώ δεν θα είχα δουλειά.
- Κάθε φορά που λύνω ένα πρόβλημα θα αισθάνομαι καλύτερα.
- Ενδυνάμωσε τον εαυτό σου λέγοντας : Μου αρέσει η δουλειά μου όχι επειδή είναι εύκολη, όχι επειδή δεν υπάρχουν δύσκολοι άνθρωποι, όχι επειδή δεν υπάρχουν απογοητεύσεις, αλλά γιατί οι άνθρωποι είναι μέρος της εργασίας μου και χρειάζεται επαγγελματισμός.

Άκουσε τα μηνύματα που σε κάνουν να παίρνεις τα πράγματα προσωπικά ! ! !

Αναλογίσου τα πιο συνηθισμένα παράπονα...

- Ξέρεις να τα χειρίζεσαι?
- Τι θα τους έλεγες?
- Τι θα τους έκανες?



Χειρισμός παραπόνων

- Αποτραβήξου
- Άκουσε
- Επανέλαβε
- Αιτιολόγησε
- Ζήτησε συγνώμη

- Αναγνώρισε
- Εξήγησε τη δράση
- Ευχαρίστησε
- Παρακολούθησε
- Μην το παίρνεις προσωπικά

Διατήρησε την ηρεμία σου και εστιάσου στο πρόβλημα, όχι στο πρόσωπο, μετέτρεψε τον δυστυχισμένο σε ευτυχισμένο!

Έλεγξε τη στάση σου απέναντι στην εξυπηρέτηση του πολίτη !!!

Συχνά έχουμε μία μόνο ευκαιρία να δείξουμε τη στάση μας απέναντί του!



Η στάση είναι το κλειδί της επιτυχίας

- Στάση είναι η διανοητική σου τοποθέτηση στα γεγονότα ή απλά..
- Ο τρόπος που βλέπεις τα πράγματα.

ΣΤΑΣΗ



Σβήσε τις λέξεις "Δεν μπορώ" από το λεξικό σου

Αν δεν μπορείς άμεσα να εξυπηρετήσεις έναν ασθενή πρότεινέ του εναλλακτικές

ΜΗΝ φοβάσαι τις λέξεις "Δεν γνωρίζω"

Πέντε σημεία να θυμάσαι για τη στάση :

1. Η στάση σου απέναντι στον πολίτη επηρεάζει τη συμπεριφορά σου. Δεν μπορεί να καμουφλάρεις πάντα το τι αισθάνεσαι.
2. Η στάση σου επηρεάζει τον καθένα που έρχεται σε επαφή μαζί σου.
3. Ο τόνος της φωνής και η γλώσσα του σώματος αντανακλούν τη στάση σου.

Πέντε σημεία να θυμάσαι για τη στάση (συν) :

4. Η στάση σου δεν είναι αμετάβλητη εξαρτάται από εσένα, ποια στάση θα επιλέξεις.
5. Η στάση σου αντανακλά το επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία σου.

Χαιρετισμός Πολιτών

Ένα φιλικό χαμόγελο μοιάζει ασήμαντο,
αλλά είναι σπουδαίο μέσο να γίνετε προσεγγίσιμοι
και να εμπνεύσετε εμπιστοσύνη!



Ακόμη και αν δεν μπορείς να εξυπηρετήσεις άμεσα τον πολίτη, μία επαφή με τα μάτια θα τον κάνει να καταλάβει ότι εσείς ξέρετε ότι αυτός είναι εκεί.

Σχέδιο Αντιμετώπισης Κρίσεων

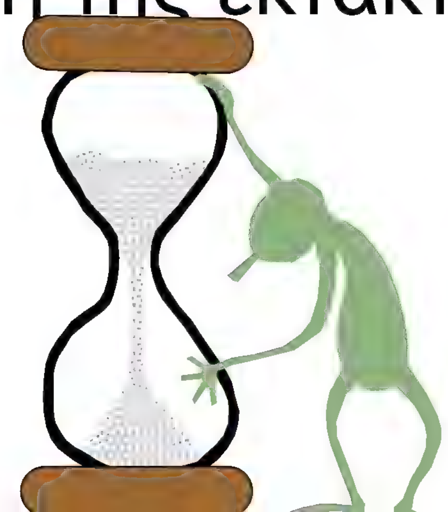


Στόχοι του Σχεδίου

- Η παροχή μιας διαδικασίας που να εξασφαλίζει ότι η κρίση θα αντιμετωπιστεί (planned for), θα διαχειριστεί (responded to), και θα αξιολογηθεί (recovered from) αποτελεσματικά.
- Η παροχή μιας εστιασμένης υπεύθυνης ομάδας (Crisis Management Team) για τη διοίκηση της κρίσης.
- Η εξασφάλιση της συνεργασίας μεταξύ των αντιπροσώπων των ζωτικών τμημάτων του νοσοκομείου κατά τη διάρκεια μιας κρίσης.
- Η παροχή των εργαλείων για την αξιολόγηση της κρίσης και την βελτίωση της διαδικασίας που ακολουθήθηκε για την αντιμετώπιση της κρίσης.

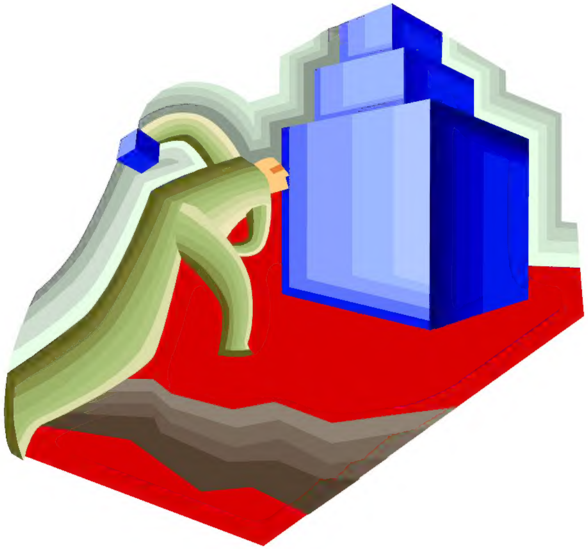
Σκοπός της υπεύθυνης για την Κρίση Ομάδας

- Η αξιολόγηση/εκτίμηση της κατάστασης
- Ο καθορισμός των στρατηγικών ανταπόκρισης στην κρίση
- Η καθοδήγηση των πόρων στην αντιμετώπιση της έκτακτης κατάστασης



Οργάνωση της Υπεύθυνης Ομάδας

- Διάκριση της ομάδας σε δύο υπο-ομάδες:
  - Στα άτομα που θα καθορίσουν τις πολιτικές
  - Στα άτομα που θα αναλάβουν το εκτελεστικό μέρος της διαχείρισης της κρίσης



Βασικά μέρη κάθε Σχεδίου

- Η διαχείριση μιας κρίσης απαιτεί τα παρακάτω στοιχεία να βρίσκονται σε αρμονική συνεργασία:
  - Η διοίκηση
  - Οι επικοινωνίες
  - Άμεση δράση και ασφάλεια της ζωής
  - Προστασία της περιουσίας (κτήριο-εξοπλισμός)
  - Η τοπική κοινωνία
  - Αποκατάσταση και επαναφορά
  - Λειτουργία των τμημάτων και εφοδιαστική αλυσίδα

Ανακεφαλαίωση..

- ?



Σας Ευχαριστώ!



akrivos@hol.gr

